ESTIMATES

Commission for Public Complaints Against the RCMP

Performance Report

For the period ending
March 31, 2002

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2002

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/70-2002
ISBN 0-660-62102-9

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering its commitments. The report also associates performance with earlier commitments as well as achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organisation according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5

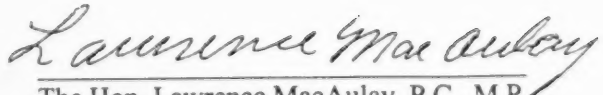
OR to this Internet address: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

103-02680/

Commission for Public Complaints Against the RCMP

Performance Report

For the period ending
March 31, 2002



The Hon. Lawrence MacAulay, P.C., M.P.
Solicitor General of Canada

Table of Contents

Section I — Chair's Message 1
Section II — Commission Overview 3
Vision 3
Mission 3
Mandate 3
Core Values 4
Organization Chart — Commission for Public Complaints Against the RCMP 4
Section III — Performance Accomplishments 5
1. Expeditious Treatment of Complaints and Reviews 5
2. Improved Information Management Systems and Processes 6
3. Improved Service Delivery 6
4. Improved Communications 8
Section IV — Financial Performance 11
Financial Performance Overview 11
Section V — Other Information 13
Contacts for Further Information and Web site 13
Legislation Administered by the Commission for Public Complaints Against the RCMP 13
List of Statutory and Commission Reports 13

Section I — Chair's Message

This past year has been a year of upheaval for the institutions that are responsible for maintaining law and order. Unprecedented acts of terrorism against Canada's closest ally led our government to adopt laws that have conferred extraordinary powers on the police — powers that will most likely have some far-reaching consequences.

We all know that Canada is a mosaic of cultures and communities. Changes in policing policy will be interpreted and understood differently by every part of that mosaic. Each has a unique perspective, experience and cultural memory of its interactions with domestic police forces. Both the Commission and the RCMP must show we understand this fundamental Canadian characteristic and reflect that understanding and insight in our work.

It has never been more crucial for the RCMP to enjoy the whole-hearted support of the communities it polices. Never before has it been so vital to reach out to Canada's diverse communities, to build trust, and to keep that trust. Trust is intimately linked with accountability: the RCMP must show at every turn and at every level that it is accountable and that it accepts responsibility for its conduct.

The work of this Commission is vital to ensuring accountability. This year I intend to renew my efforts to make the public and the RCMP more aware of our essential role and mandate. It is important that we communicate and share our vision — "Excellence in policing through accountability" — as broadly as possible among the citizens we serve as well as the country's national police force.

The Commission has completed the second year of its five-year strategic plan. During the past fiscal year, we have upgraded the information management system and developed internal review standards. Internal communications are improving and we are enhancing our capacity to monitor and analyse policing issues and trends. I am proud of the progress that we have made, but recognize that we need to continue to improve our internal and external communication activities.

While we are acutely aware that the social and political context has changed significantly, I want to reassure Parliament, members of the public and the RCMP that we will continue to be vigilant, whatever the challenges, in serving the people of Canada.

Shirley Heafey
Chair, Commission for Public Complaints Against the RCMP

Section II — Commission Overview

The Commission for Public Complaints Against the RCMP is an independent agency. It is not part of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP). The Commission's role is to provide civilian oversight regarding policing practices used by the RCMP and to perform an investigative function for members of the public who are dissatisfied with the activities of the RCMP in general or with the conduct of a particular member of the Force.

The Commission has jurisdiction to review the actions of members of the RCMP only; it cannot examine activities of other police forces. The Commission has the authority to make non-binding recommendations to the RCMP, but it cannot make decisions on appropriate levels of discipline or make monetary awards to complainants.

Vision

"Excellence in policing through accountability."

Mission

To provide civilian oversight of RCMP members' conduct in performing their policing duties so as to hold the RCMP accountable to the public.

Mandate

The mandate of the Commission is set out in Part VII of the *Royal Canadian Mounted Police Act* and can be summarized as follows:

- To receive complaints from the public about the conduct of RCMP members;
- To conduct reviews when complainants are not satisfied with the RCMP's disposition of their complaints;
- To hold hearings and carry out investigations;
- To report findings and make recommendations.

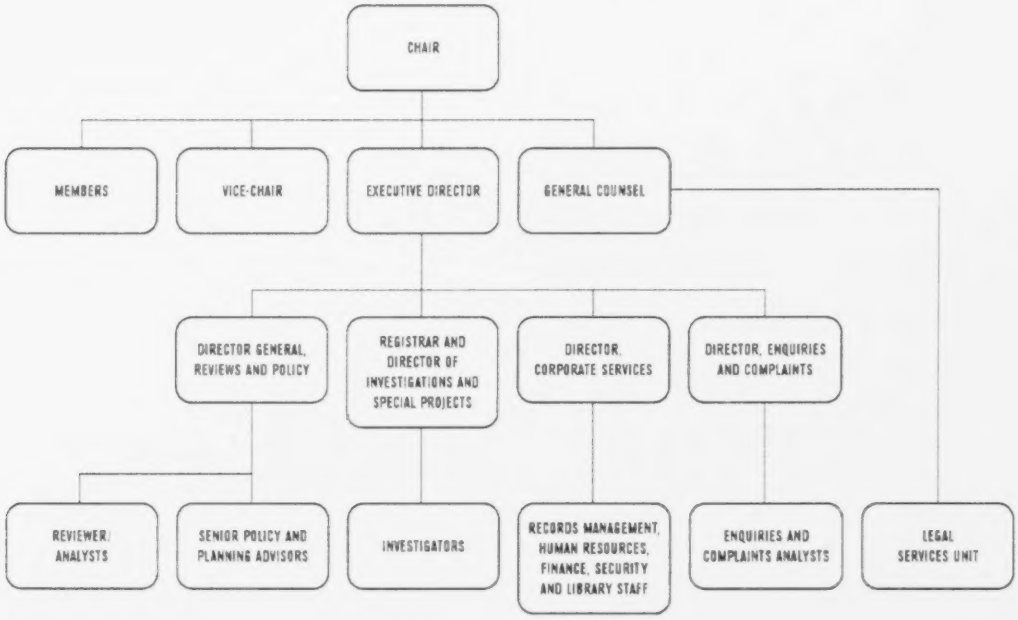
The jurisdiction of the Commission pertains to RCMP members only and does not include members of other police forces. The Commission does not have the authority to make binding recommendations, impose discipline or make monetary awards to complainants.

Core Values

The following core values guide the Commission's work and reflect the work environment for which we strive:

- Effective communication
- Excellence
- Fairness
- Independence
- Integrity
- Objectivity
- Professionalism
- Respect
- Teamwork
- Timeliness

Organization Chart — Commission for Public Complaints Against the RCMP



Section III — Performance Accomplishments

The Government of Canada is committed to fostering strong communities that reflect and reinforce the values that are important to Canadians. These values include multiculturalism and respect for diversity, respect for human and individual rights and respect for peace and the rule of law. The Commission for Public Complaints Against the RCMP plays an important role in maintaining strong and safe communities by providing civilian oversight of RCMP members' conduct in performing their policing duties.

The Commission is an impartial and independent government institution whose main stakeholder is the Canadian public. It receives complaints from the public and forwards them to the RCMP for investigation. It can also review the RCMP's disposition of a complaint if the complainant is not satisfied with that disposition.

The Commission may conduct investigations, initiate complaints, hold public hearings, summon witnesses, administer oaths, accept such evidence as the Commission sees fit, and make findings and recommendations to the Commissioner of the RCMP and the Solicitor General of Canada.

The strategic outcome for the Commission is to provide civilian oversight of RCMP members' conduct in performing their policing duties so as to hold the RCMP accountable to the public.

The Commission measures performance accomplishments by breaking down the strategic outcome into four components:

1. Expeditious treatment of complaints and reviews
2. Improved information management systems and processes
3. Improved service delivery
4. Improved communications

1. Expeditious Treatment of Complaints and Reviews

The Commission focused on eliminating a significant backlog of review cases, which was accomplished in early 2001. In order to ensure that such a backlog does not develop again, the Commission has been working on improving and expediting the review process. The Commission is creating new internal standards to achieve this goal.

The planned turnaround time for cases where the Commission is satisfied with the RCMP investigation will be an average of 120 days.

2. Improved Information Management Systems and Processes

The Commission has completed the second year of its five-year strategic plan. The plan — the first in the Commission's history — resulted from a Commission-wide review and planning exercise during the 1999–2000 fiscal year. The exercise rejuvenated the Commission and enabled it to refine its goals and priorities and develop a sound plan for achieving them.

During the first two years of the plan, the Commission focused on its top priorities — eliminating the backlog of review cases and improving and expediting the review process. During the past fiscal year, the Commission also took the first critical steps in upgrading its information management system, another key objective of the strategic plan.

An improved information system will allow Commission staff to better handle complaints; to conduct research more effectively during reviews; to more easily identify, monitor and evaluate policing issues and trends; and to provide research and analysis to policy makers about policing issues.

One of the key features that will be included in the upgrade is flexibility. All employees of the Commission need to access the database for a multitude of reasons. The data that is captured for use must be flexible enough to meet the varied requirements of the entire user group.

The upgrade of the information management system is planned for implementation during the next fiscal year. Once it is operational, all employees of the Commission will receive the training required to effectively find and manipulate the available data.

3. Improved Service Delivery

Internal Redesign

New Procedures — The past fiscal year has been full of changes and challenges for the Review and Policy Unit of the Commission. New procedures have been introduced to maintain high quality and timely delivery of reviews. Every review file is now assigned to an analyst in the Review and Policy Unit and to a lawyer in the Legal Services Unit.

Both units review the file materials and agree on the approach to be taken before the analyst drafts the report for consideration of the Chair or the Vice-Chair.

This new process ensures that all relevant legal issues are satisfactorily addressed prior to the drafting of the report and will ultimately save time because there will be agreement on the approach to be followed, making for fewer required edits.

File Assignment System — A new file assignment system was also introduced during the past fiscal year so that review files concerning certain types of policing issues are

assigned to the analyst with the most expertise in that area. Once again, that will save time, as analysts preparing a case for review will be very familiar with the applicable law in their areas of expertise.

Consistent Approach — The Review and Policy Unit worked closely with the Commission's Records Management Section to centralize research materials. Analysts now have ready access to the wealth of research materials collected over the years.

Internal guidelines have been developed to ensure a consistent approach to reviews involving similar policing issues. Analysts have assembled compendiums of articles, relevant case law, and previous Commission cases for a variety of policing issues. Analysts can easily refer to this information when reviewing similar files.

The Commission plans on undertaking another strategic planning process to further streamline and develop the processes used by analysts in the Review Unit. This process will involve the management team working closely with the analysts in a collaborative manner.

Modern Comptrollership — The federal government has placed a high priority on the modernization of comptrollership in departments and agencies such as the Commission for Public Complaints Against the RCMP.

Modern comptrollership brings together all elements of the management framework, including strategic leadership, sound business planning, risk management, shared ethics and values, motivated people, integrated performance information, clear accountability and rigorous stewardship.

In the next fiscal year, the Commission plans to conduct a series of interviews with a range of personnel and some external stakeholders. The objective of these interviews is to assess the state of modern comptrollership within the Commission. This involves analysing all elements of the management framework, comparing management practices with best practices and identifying priority areas for improvement.

The end goal of this process will be to develop an action plan for making improvements to the way the Commission is managed and how it utilizes its limited resources.

ADR Initiative

The Commission enjoys continued success with its alternative dispute resolution (ADR) initiative that was introduced as a method of resolving complaints in 1999 and in 2000. When ADR is considered appropriate, the Commission analyst acts as an impartial facilitator to help resolve the complaint with the participation of the complainant and the RCMP member involved.

Complaints may be resolved without going through the formal complaints process. Complainants retain the option of pursuing an official complaint if they are not satisfied with the ADR process.

Most often, there can be increased satisfaction to complainants and RCMP members who decide to participate in the ADR process as the matter is resolved early in the process and takes less of their time to come to resolution.

The ADR process is cost-efficient because valuable resources are saved when a speedy resolution is reached. Staff in the Western Region Office began formal training in conflict resolution during the past fiscal year to expand their skills in this area.

4. Improved Communications

Improving internal and external communications is a critical aspect of the Commission's strategic plan. Information must be relevant to Canadians and must highlight trends over time. The Commission wants to demonstrate its progress toward the goals it has established. This information must be easily accessible and understandable to anyone who is interested in knowing about the activities of the Commission.

Establishing, maintaining and improving communications is an ongoing activity that takes a concerted effort by all members of any organization. While the Commission's team has accomplished a great deal of progress, much remains to be done in this regard.

The Commission is committed to staffing the position of Senior Communications Officer to assist with the implementation of the strategic plan. It is envisioned that this employee will assist with developing a strong culture of internal communications and will assist the Commission in communicating new policy directions, new procedures and in coordinating feedback from employees to the management level.

The Communications Officer will also be tasked with increasing the profile of the Commission within government, the media, the RCMP, complainants, and the general public. Several initiatives have been identified in the strategic plan, which is available at www.cpc-cpp.gc.ca.

External Communications

Although much work remains to be done to increase public awareness of the complaints process, and the respective roles and responsibilities of the Commission and the RCMP, several successful external communications efforts took place during the last fiscal year.

APEC Hearing: The Final Report — The Commission Chair released her final report on the public interest hearing into the conduct of RCMP members during public demonstrations in November 1997 at the Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC) conference in Vancouver.

The release of her report on March 26, 2002, marks the end of the longest and most controversial public interest hearing in the Commission's history. The interim and final reports on the APEC hearing are available at www.cpc-cpp.gc.ca.

Special Projects: Police Pursuits and Public Safety — In 1999, the Commission Chair undertook an in-depth review of the threat to public safety that high-speed police pursuits pose. The RCMP's response to this report was provided to the Commission on November 19, 2001. The full report and the RCMP Commissioner's response can be found at www.cpc-cpp.gc.ca.

Professional Activities — The Chair and other Commission representatives participated in various conferences with other civilian oversight agencies during the past fiscal year. The Chair also continued to travel across the country, discussing her role as the head of a civilian oversight agency with various individuals and groups. These meetings provide an opportunity for members of the public and the RCMP to meet the Chair in person to discuss the public complaints process, or other issues of interest or concern. Speeches and presentations made by the Chair, are available at www.cpc-cpp.gc.ca.

Internal Communications

Communication among Commission employees must be open and collaborative to achieve government goals and the Commission's mission, and to ensure quality information services for the public.

Internal communications must be a two-way dialogue. Employees must feel free to express their ideas and concerns and make suggestions for achieving results and improving service. Employees need to be informed and consulted on goals, priorities, and changes being considered for the Commission.

Employees at the Commission have been involved in developing the new systems and procedures that have been implemented over the past fiscal year.

Additionally, the Commission has focused on ensuring regular communications, including more frequent trips by employees to give staff of both Commission offices the opportunity to advance their ideas, concerns and suggestions.

Section IV — Financial Performance

Financial Performance Overview

During 2001–2002, an amount of $37,000 was received from Vote 15 and $60,000 from Vote 5 to cover the increase in salaries negotiated through collective bargaining. In addition, the Commission received a carry-forward amount of $187,900 and $150,000 through Supplementary Estimates to cover expenses related to the APEC hearing. The Commission also received $412,105 for Program Integrity Round II through Supplementary Estimates to assist in improving its service delivery to the public.

Treasury Board also advised the Commission that we would be receiving funds to cover the increase in salaries negotiated through collective bargaining. However, this particular amount was not made directly available to the Commission as was done with previous allocations.

The funds were allocated to the Department of the Solicitor General which covered expenditures made by its department and by some of the small agencies under its umbrella.

As a result, the amount of $152,891 is not reflected in the Total Authorities and in the actual spending in this report. This problem has now been rectified and will be reflected in subsequent reports.

The following tables are applicable to the Commission for Public Complaints Against the RCMP:

Financial Table 1: Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority ($ thousands)				
		Authorities for 2001–2002		
Vote		**Planned Spending**	**Total Authorities**	**Actual**
	Royal Canadian Mounted Police Public Complaints Commission			
50	Operating expenditures	3,463	4,310	4,286
(S)	Contribution to employee benefit plans	367	367	367
	Total for the Commission	3,830	4,677	4,653

Total Authorities are Main Estimates and Supplementary Estimates of $750,005, Vote 15 in the amount of $37,000 and Vote 5 in the amount of $60,000.

Financial Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Commission Planned Versus Actual Spending ($ thousands)			
	2001–2002		
Receipt and review of public complaints	**Planned Spending**	**Total Authorities**	**Actual**
FTEs	34	-	34
Operating	3,830	4,677	4,653
Total Net Expenditures	3,830	4,677	4,653
Costs of services provided by other departments	462	462	462
Net Cost of the Program	4,292	5,139	5,115

Total Authorities are Main Estimates and Supplementary Estimates of $750,005, Vote 15 in the amount of $37,000 and Vote 5 in the amount of $60,000.

Financial Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Commission Planned Versus Actual Spending ($ thousands)					
			2001–2002		
	Actual 1999–00	**Actual 2000–01**	**Planned Spending**	**Total Authorities**	**Actual**
RCMP Public Complaints Commission	7,716	5,249	3,830	4,677	4,653
Total	7,716	5,249	3,830	4,677	4,653

Total Authorities are Main Estimates and Supplementary Estimates of $750,005, Vote 15 in the amount of $37,000 and Vote 5 in the amount of $60,000.

Section V — Other Information

Contacts for Further Information and Web site

Head Office
Commission for Public Complaints Against the RCMP (CPC)
P.O. Box 3423, Station 'D'
Ottawa, Ontario K1P 6L4

General Enquiries (613) 952-1471
Complaints (toll-free) 1-800-665-6878
Fax (613) 952-8045

Western Region Office
Commission for Public Complaints Against the RCMP (CPC)
7337 137th Street
Suite 102
Surrey, British Columbia
V3W 1A4

General Enquiries (604) 501-4080
(604) 501-4091
Complaints (toll-free) 1-800-665-6878
Fax (604) 501-4095

Web site: www.cpc-cpp.gc.ca

Legislation Administered by the Commission for Public Complaints Against the RCMP

The Commission for Public Complaints Against the RCMP shares responsibility with the RCMP for carrying out the provisions of Part VII, *Royal Canadian Mounted Police Act*, R.S., c. R-10.

In addition, the RCMP Public Complaints Commission reports to Parliament on Parts VI and VII, *Royal Canadian Mounted Police Act*, R.S., c. R-10.

List of Statutory and Commission Reports

Annual Reports
1988–1989 to 2000–2001

Royal Canadian Mounted Police Act

Federal and Provincial Police Oversight Legislation: A Comparison of Statutory Provisions
June 1991

Police Pursuits and Public Safety (A Report by the RCMP Public Complaints Commission)
December 1999

BUDGET DES DÉPENSES

Commission des plaintes du public contre la GRC

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2002

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2002

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/70-2002
ISBN 0-660-62102-9

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi rattacher le rendement aux engagements antérieurs, tout en soulignant les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à l'organisme suivant :

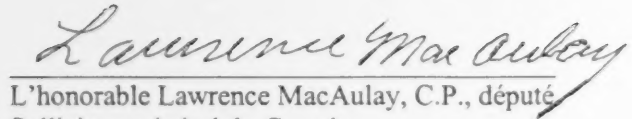
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à l'adresse Web suivante : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Commission des plaintes du public contre la GRC

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2002



L'honorable Lawrence MacAulay, C.P., député
Solliciteur général du Canada

Table des matières

Section I – Message de la Présidente 1
Section II – Vue d'ensemble de la Commission 3
Vision 3
Mission 3
Mandat 3
Valeurs fondamentales 4
Organigramme – Commission des plaintes du public contre la GRC 4
Section III – Réalisations en matière de rendement 5
1. Le traitement des plaintes et des examens en temps opportun 5
2. L'amélioration des processus et des systèmes de gestion de l'information 6
3. L'amélioration de la prestation de service 6
4. L'amélioration des communications 8
Section IV – Rendement financier 11
Vue d'ensemble du rendement financier 11
Section V – Renseignements supplémentaires 13
Contacts et site Web 13
Dispositions législatives administrées par la Commission des plaintes du public contre la GRC 13
Liste des rapports exigés par la loi et des rapports de la Commission 13

Section I – Message de la Présidente

L'année qui vient de s'écouler a été une année de perturbations pour les institutions chargées du maintien de l'ordre. Les actes de terrorisme d'une ampleur sans précédent perpétrés contre l'allié le plus proche du Canada ont conduit notre gouvernement à adopter des lois qui confèrent à la police des pouvoirs extraordinaires. Ces pouvoirs auront fort vraisemblablement des conséquences d'une grande portée.

Dans un pays comme le Canada, constitué d'une mosaïque de cultures et de collectivités, les changements majeurs qui touchent la société sont interprétés et compris différemment par chaque élément de la mosaïque. Chacun a sa propre perspective, sa propre expérience et sa mémoire culturelle des interactions avec les forces de police nationales. Nous devons indiquer, tant à la Commission qu'à la GRC, que nous comprenons cette caractéristique inhérente à la société canadienne et notre travail doit témoigner de notre compréhension et de notre empathie.

Jamais il n'a été plus important pour la GRC de bénéficier de l'appui inconditionnel des collectivités où elle assure des services de police. Jamais auparavant il n'a été aussi crucial d'atteindre les différentes collectivités du Canada, de bâtir la confiance et de la conserver. Mais la confiance est intimement liée à la redevabilité : la GRC doit montrer, par chacun de ses actes et à tous les niveaux, qu'elle est digne de confiance et qu'elle assume la responsabilité de sa conduite.

Le travail de la Commission est vital pour assurer la redevabilité. Et cette année, j'ai l'intention de redoubler d'efforts pour que le public et la GRC soient davantage sensibilisés au caractère essentiel de notre rôle et de notre mandat. Il est important que nous communiquions et partagions notre vision – L'excellence des services de police : une question de redevabilité – aussi largement que possible avec les citoyens que nous servons, de même qu'avec la force de police nationale de notre pays.

La Commission vient de terminer la deuxième année de son plan stratégique échelonné sur cinq ans. Au cours de l'exercice écoulé, nous avons effectué la mise à niveau du système de gestion de l'information et avons établi des normes d'examen internes. La communication interne s'améliore et nous renforçons notre capacité à surveiller et à évaluer les enjeux et les tendances en matière de pratiques policières. Je suis fière des progrès que nous avons réalisés, mais je reconnais que nous devons continuer à améliorer les communications internes et externes.

Nous avons pleinement conscience du fait que le contexte social et politique a changé considérablement. Je tiens à rassurer le Parlement, les membres du public et la GRC que nous continuerons d'être vigilants, quels que soient les défis, pour servir la population du Canada.

La présidente de la Commission des plaintes du public contre la GRC,
Shirley Heafey

Section II – Vue d'ensemble de la Commission

La Commission des plaintes du public contre la GRC est un organisme autonome qui ne fait pas partie de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Son rôle est de fournir une surveillance civile à l'égard des pratiques de la GRC et d'agir pour les membres du public qui sont insatisfaits des activités de la GRC en général ou de la conduite d'un membre de la GRC dans l'exercice de ses fonctions.

Seuls les membres de la GRC relèvent de la compétence de la Commission; les membres d'autres forces policières ne peuvent faire l'objet d'une plainte à la Commission. La Commission a le pouvoir de faire des recommandations non contraignantes, mais ne peut ni imposer de mesures disciplinaires ni attribuer de compensations financières aux plaignants.

Vision

L'excellence des services de police : une question de redevabilité

Mission

Fournir une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions afin d'assurer que la GRC est redevable au public.

Mandat

Le mandat de la Commission est défini dans la partie VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada*. Ses activités principales consistent à :

- recevoir les plaintes du public concernant la conduite des membres de la GRC;
- procéder à un examen lorsque les plaignants sont insatisfaits du règlement de leur plainte par la GRC;
- convoquer des audiences et mener des enquêtes;
- énoncer des conclusions et formuler des recommandations.

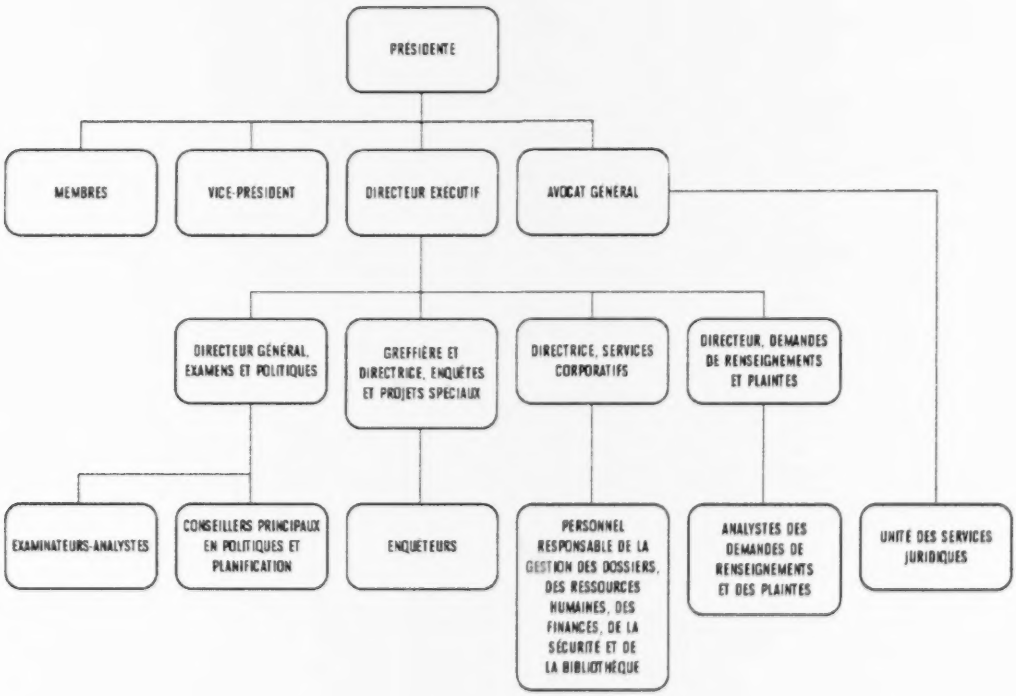
La Commission est habilitée à accueillir uniquement les plaintes portant sur les membres de la GRC; elle ne peut examiner les plaintes concernant les membres des autres services de police. La Commission n'a pas l'autorité qu'il faut pour formuler des recommandations ayant force exécutoire, imposer des mesures disciplinaires ou attribuer des compensations financières aux plaignants.

Valeurs fondamentales

Les valeurs fondamentales suivantes nous guident dans notre travail et reflètent l'environnement de travail que nous recherchons :

- la communication efficace
- l'équitabilité
- l'excellence
- l'indépendance
- l'intégrité
- l'objectivité
- le professionnalisme
- la rapidité d'exécution
- le respect
- le travail d'équipe

Organigramme – Commission des plaintes du public contre la GRC



Section III – Réalisations en matière de rendement

Le gouvernement du Canada est voué au développement de collectivités solides qui reflètent et appuient les valeurs importantes des Canadiens. Ces valeurs comprennent le multiculturalisme et le respect de la diversité, le respect des droits de la personne et des droits individuels et le respect de la paix et de la primauté du droit. La Commission des plaintes du public contre la GRC exerce un rôle important en ce qui concerne le maintien de collectivités solides et sûres, en assurant une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions.

La Commission est un organisme fédéral impartial et indépendant. C'est la population canadienne qui est la plus concernée par son travail. La Commission reçoit les plaintes du public et les envoie à la GRC aux fins d'enquête. Elle peut également examiner le règlement d'une plainte par la GRC si le plaignant n'est pas satisfait de la façon dont la GRC a traité sa plainte.

La Commission peut mener des enquêtes, déposer des plaintes, convoquer des audiences publiques, assigner des témoins, faire prêter serment à des témoins, accepter les éléments de preuve qu'elle juge pertinents et formuler des conclusions et des recommandations à l'intention du Commissaire de la GRC et du Solliciteur général du Canada.

Le résultat stratégique de la Commission consiste à fournir une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions, afin d'assurer que la GRC est redevable au public.

Pour mesurer les réalisations en matière de rendement, la Commission divise le résultat stratégique en quatre parties :

1. le traitement des plaintes et des examens en temps opportun;
2. l'amélioration des processus et des systèmes de gestion de l'information;
3. l'amélioration de la prestation de service;
4. l'amélioration des communications.

1. Le traitement des plaintes et des examens en temps opportun

Au début de 2001, la Commission a éliminé l'arriéré des dossiers d'examen. Afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise, la Commission travaille à l'amélioration et à la relance du processus d'examen. Pour ce faire, elle établit présentement de nouvelles normes d'examen internes.

Le délai moyen d'exécution pour régler les dossiers, lorsque la Commission est satisfaite de l'enquête de la GRC, sera de 120 jours.

2. L'amélioration des processus et des systèmes de gestion de l'information

La Commission vient de terminer la deuxième année de son plan stratégique échelonné sur cinq ans. Ce plan – le premier de son histoire – est le fruit d'une planification et d'un examen à l'échelle de la Commission menés au cours de l'exercice 1999-2000. Cette activité a redonné du dynamisme à la Commission et lui a permis de définir avec précision ses objectifs et ses priorités et de se doter d'un plan judicieux pour les atteindre.

Au cours des deux premières années du plan, la Commission a mis l'accent sur ses grandes priorités – éliminer l'arriéré de dossiers et améliorer et accélérer la procédure d'examen. Au cours de l'exercice écoulé, la Commission a aussi amorcé les premières étapes cruciales de la mise à niveau de son système de gestion de l'information, autre objectif clé de son plan stratégique.

Grâce à un meilleur système d'information, le personnel de la Commission sera en mesure de mieux traiter les plaintes; d'effectuer ses recherches avec davantage d'efficacité au cours des examens; de cerner, de surveiller et d'évaluer avec plus de facilité les enjeux et les tendances en matière de pratiques policières; et de fournir des études et des analyses aux responsables de la politique concernant les questions policières.

Une des caractéristiques principales de la mise à niveau est la flexibilité. Tous les employés de la Commission doivent pouvoir accéder à la base de données pour de nombreuses raisons. Les données qui y seront traitées doivent être raisonnablement flexibles afin de répondre aux exigences du groupe d'utilisateurs.

Cette mise à niveau sera effectuée au cours du prochain exercice. Une fois qu'elle sera terminée, tous les employés de la Commission recevront la formation requise pour recueillir et gérer les données disponibles.

3. L'amélioration de la prestation de service

Restructuration interne

De nouvelles procédures – Cette année a été une année de défis et de changements pour l'Unité des examens et politiques. De nouvelles procédures ont été mises sur pied pour maintenir la qualité élevée et la prestation des examens en temps opportun. Chaque dossier d'examen est maintenant confié à un analyste de l'Unité des examens et politiques et à un avocat de l'Unité des services juridiques.

Ces deux personnes examinent les éléments du dossier et conviennent de la démarche à adopter avant que l'analyste ne rédige le rapport à l'intention de la Présidente ou du Vice-président.

Cette nouvelle procédure garantit une prise en compte satisfaisante de toutes les questions juridiques avant la rédaction du rapport. Puisque la démarche à adopter est décidée au début de la procédure, moins d'étapes de révision sont nécessaires.

Un système de répartition des dossiers – La Commission s'est également dotée d'un nouveau système de répartition des dossiers, de façon à ce que les dossiers d'examen ayant trait à certains enjeux relatifs aux pratiques policières soient confiés à l'analyste ayant les connaissances spécialisées en la matière. Il s'agit d'une autre économie de temps puisque les analystes qui préparent l'examen d'une plainte connaissent déjà la législation pertinente.

Une démarche uniforme applicable aux examens – L'Unité des examens et politiques a travaillé avec la Section de la gestion des dossiers de la Commission afin de centraliser les documents de recherche. Les analystes ont maintenant facilement accès au fonds de documents de recherche réunis au fil des années.

Des lignes directrices internes ont été élaborées afin d'assurer l'uniformité méthodologique des examens ayant des enjeux similaires en matière de pratiques policières. Les analystes ont réuni en un recueil des articles, la jurisprudence pertinente et d'anciens dossiers d'examen de la Commission portant sur toute une série de questions en matière de pratiques policières. Ainsi, ils peuvent accéder rapidement à l'information lorsqu'ils examinent des dossiers semblables.

La Commission prévoit entamer un autre processus de planification stratégique pour moderniser et améliorer davantage les procédés qu'utilisent les analystes de l'Unité des examens et politiques. Ce processus concernera l'équipe de gestion, qui travaillera de concert avec les analystes.

La modernisation de la fonction de contrôleur – Le gouvernement fédéral accorde beaucoup d'importance à la modernisation de la fonction de contrôleur au sein des ministères et des organismes tels que la Commission des plaintes du public contre la GRC.

La fonction de contrôleur moderne regroupe tous les éléments du cadre de gestion, notamment le leadership stratégique, une saine planification opérationnelle, la gestion des risques, une éthique et des valeurs communes, des gens motivés, de l'information intégrée sur le rendement, une redevabilité libre et une gérance rigoureuse.

Au cours du prochain exercice, la Commission entend solliciter des entrevues auprès du personnel et de certains groupes d'intérêt externes. Ces entrevues ont pour but d'évaluer la fonction de contrôleur moderne au sein de la Commission. Pour ce faire, celle-ci analysera tous les éléments du cadre de gestion, comparera les pratiques de gestion avec celles qui sont les plus efficaces et cernera les axes d'intervention prioritaires afin de les améliorer.

Cette réforme vise à élaborer un plan d'action qui permettra d'améliorer la façon dont la Commission est gérée et la façon dont elle utilise ses ressources limitées.

Mode de règlement des différends à l'amiable

La Commission jouit du succès continu du mode de règlement des différends à l'amiable qu'elle a introduit en 1999-2000. Lorsque ce mode de règlement est jugé pertinent, l'analyste – en tant qu'arbitre indépendant – aide le plaignant et le membre de la GRC en cause à entrer en contact le plus rapidement possible et à régler la plainte.

Ainsi, une plainte peut être résolue sans qu'on ait recours à la procédure officielle de traitement des plaintes. Le plaignant a toutefois la possibilité de poursuivre une plainte officielle s'il est insatisfait de la procédure de règlement des différends à l'amiable.

Le règlement des différends à l'amiable peut donner davantage satisfaction aux plaignants et aux membres de la GRC en cause du fait qu'il résout le différend au début de la procédure, ce qui exige moins de temps.

Cette formule est également économique parce qu'elle permet d'économiser de précieuses ressources lorsqu'on parvient à une résolution rapide. Au cours de l'exercice, le personnel du bureau de la région de l'Ouest a entrepris une formation structurée en résolution des conflits pour se perfectionner dans le domaine.

4. L'amélioration des communications

L'amélioration des communications internes et externes constitue l'un des principaux éléments du plan stratégique de la Commission. Les renseignements diffusés doivent être pertinents pour les Canadiens et faire ressortir les tendances au fil du temps. La Commission souhaite démontrer les progrès qu'elle a accomplis. Cette information doit être accessible et comprise par quiconque s'intéresse aux activités de la Commission.

L'établissement, l'entretien et l'amélioration des moyens de communication ne sont jamais terminés et nécessitent la coopération de tous les membres d'un organisme. Le personnel de la Commission a fait des progrès marqués dans ce domaine, mais il devra redoubler d'efforts afin d'en assurer le succès.

La Commission a l'intention d'embaucher un agent principal des communications qui, en plus de collaborer à la mise en œuvre du plan stratégique, participera au développement d'une culture de communications internes solides. Cette personne aidera également la Commission à transmettre de nouvelles directives et de nouvelles procédures, et à coordonner la rétroaction des employés à l'intention des gestionnaires.

L'agent principal des communications travaillera à l'accroissement du profil de la Commission au sein du gouvernement et auprès des médias, de la GRC, des plaignants et du public. Plusieurs initiatives ont été cernées dans le plan stratégique qui se trouve à l'adresse suivante : www.cpc-cpp.gc.ca.

Communications externes

Même si le travail est loin d'être terminé pour sensibiliser le public à la procédure des plaintes et aux rôles respectifs de la Commission et de la GRC, plusieurs efforts de communications externes ont été réalisés au cours du dernier exercice.

Audience sur les événements entourant la conférence de l'APEC : rapport final – La Présidente a transmis son rapport final sur l'audience d'intérêt public concernant la conduite de membres de la GRC au cours des manifestations publiques organisées en novembre 1997 lors de la Conférence de coopération économique Asie-Pacifique (APEC) à Vancouver.

La diffusion du rapport, le 26 mars 2002, marque la fin de l'audience d'intérêt public la plus longue et la plus controversée de l'histoire de la Commission. On trouvera les rapports intérimaire et final de l'audience sur les événements entourant la conférence de l'APEC à l'adresse www.cpc-cpp.gc.ca.

Projets spéciaux : les poursuites policières et la sécurité du public – En 1999, la Présidente a entrepris un examen approfondi sur les dangers que causent les poursuites policières à grande vitesse. Le 19 novembre 2001, le Commissaire de la GRC a présenté une réponse écrite à la Commission. Le rapport complet ainsi que la réponse du Commissaire se trouvent à l'adresse www.cpc-cpp.gc.ca.

Activités professionnelles – Au cours de l'exercice, la Présidente et d'autres représentants de la Commission ont participé à diverses conférences avec d'autres organismes de surveillance civile. La Présidente a également continué de parcourir le pays pour discuter de son rôle à la tête d'un organisme de surveillance civile avec différentes personnes et différents groupes. Ces réunions donnent aux membres de la GRC et à d'autres l'occasion de rencontrer la Présidente en personne pour discuter de la procédure de plainte du public de même que des questions d'intérêt ou des préoccupations connexes. Les discours et présentations de la Présidente se trouvent à l'adresse www.cpc-cpp.gc.ca.

Communications internes

L'établissement des moyens de communication nécessite la coopération de tout le personnel de la Commission pour réaliser les objectifs fixés par le gouvernement et assurer la mission de la Commission. Ainsi, cette dernière sera à même de livrer des services d'information de qualité au public.

Les employés doivent maintenir un dialogue tout en étant à l'aise d'émettre leur opinion et leurs idées, de même que de soumettre leurs suggestions pour ainsi obtenir des résultats et améliorer le service offert. La Commission se doit d'informer et de consulter ses employés au sujet des objectifs, des priorités et des changements étudiés.

Les employés de la Commission ont contribué au développement des nouveaux systèmes et des nouvelles procédures mis en application au cours de l'exercice écoulé.

De plus, pour assurer le maintien d'une communication régulière et pour donner la chance aux employés d'échanger leurs idées, leurs préoccupations et leurs suggestions, différents employés de la Commission effectuent fréquemment le trajet entre les deux bureaux.

Section IV – Rendement financier

Vue d'ensemble du rendement financier

En 2001-2002, la Commission a reçu 37 000 $ au titre du crédit 15 et 60 000 $ au titre du crédit 5 pour couvrir les augmentations salariales accordées à la suite de négociations collectives. De plus, la Commission a reçu un montant reporté de 187 900 $, de même que 150 000 $ du Budget supplémentaire des dépenses pour couvrir les dépenses liées à l'audience sur les événements entourant la conférence de l'APEC. La Commission a également reçu 412 105 $ du Budget supplémentaire des dépenses pour l'Intégrité des programmes (cycle 2) afin d'améliorer sa prestation de service au public.

Le Conseil du Trésor a aussi informé la Commission qu'elle recevrait des fonds pour couvrir les augmentations salariales accordées à la suite de négociations collectives. Cependant, cette somme n'a pas été mise à la disposition de la Commission directement, tel qu'il en fut pour les sommes précédentes qui lui ont été attribuées.

Les fonds on été au ministère du Solliciteur général pour couvrir ses dépenses et celles des organismes sous sa tutelle

C'est pourquoi la somme de 152 891 $ n'est pas inscrite au montant des autorisations totales et n'est pas non plus inscrite au montant des dépenses réelles dans ce rapport. Le problème a été rectifié et la somme sera reflétée dans les rapports subséquents.

Les tableaux suivants ont rapport à la Commission des plaintes du public contre la GRC.

Tableau financier 1 : Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de $)				
		Autorisations en 2001-2002		
Crédit		**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
	Commission des plaintes du public contre la Gendarmerie royale du Canada			
50	Dépenses de fonctionnement	3 463	4 310	4 286
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	367	367	367
	Total de la Commission	3 830	4 677	4 653

Les autorisations totales comprennent le Budget principal des dépenses et le Budget supplémentaire des dépenses de 750 005 $. De plus, la Commission a reçu 37 000 $ au titre du crédit 15 et 60 000 $ au titre du crédit 5.

Tableau financier 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues par la Commission par rapport aux dépenses réelles (en milliers de $)			
	2001-2002		
Réception et examen des plaintes du public	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Équivalents temps plein	34	–	**34**
Fonctionnement	3 830	4 677	**4 653**
Total net des dépenses	3 830	4 677	**4 653**
Services fournis par d'autres ministères	462	462	**462**
Coût net du programme	4 292	5 139	**5 115**

Les autorisations totales comprennent le Budget principal des dépenses et le Budget supplémentaire des dépenses de 750 005 $. De plus, la Commission a reçu 37 000 $ au titre du crédit 15 et 60 000 $ au titre du crédit 5.

Tableau financier 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues par la Commission et dépenses réelles (en milliers de $)					
			2001-2002		
	Dépenses réelles 1999-2000	**Dépenses réelles 2000-2001**	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Commission des plaintes du public contre la GRC	7 716	5 249	3 830	4 677	4 653
Total	7 716	5 249	3 830	4 677	4 653

Les autorisations totales comprennent le Budget principal des dépenses et le Budget supplémentaire des dépenses de 750 005 $. De plus, la Commission a reçu 37 000 $ au titre du crédit 15 et 60 000 $ au titre du crédit 5.

Section V – Renseignements supplémentaires

Contacts et site Web

Administration centrale :
Commission des plaintes du public contre la GRC
Case postale 3423
Succursale D
Ottawa (Ontario)
K1P 6L4

Renseignements généraux : (613) 952-1471
Plaintes (sans frais) : 1 800 665-6878
Télécopieur : (613) 952-8045

Bureau de la région de l'Ouest
Commission des plaintes du public contre la GRC
7337 137th Street
Suite 102
Surrey (Colombie-Britannique)
V3W 1A4

Renseignements généraux :	(604) 501-4080
	(604) 501-4091
Plaintes (sans frais) :	1 800 665-6878
Télécopieur :	(604) 501-4095

Site Web : www.cpc-cpp.gc.ca

Dispositions législatives administrées par la Commission des plaintes du public contre la GRC

La Commission des plaintes du public contre la GRC partage avec la GRC la responsabilité de faire respecter les dispositions de la partie VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada* (L.R.C., c. R-10)

De plus, la Commission des plaintes du public contre la GRC rend compte au Parlement sur les parties VI et VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada* (L.R.C., c. R-10)

Liste des rapports exigés par la loi et des rapports de la Commission

Rapports annuels
De 1988-1989 à 2000-2001

Loi sur la Gendarmerie royale du Canada

Lois fédérales et provinciales régissant les organismes de surveillance de la police : Comparaison des dispositions législatives
Juin 1991

Les poursuites policières et la sécurité du public (un rapport publié par la Commission des plaintes du public contre la GRC)
Décembre 1999